



جَمِيعُهُمْ لِلْعِنَاءِ بِالْمَسَاجِدِ وَخَلْقِهَا بِالْأَنْوَافِ

الرقم:
التاريخ:
المشفوعات:

ملخص تقرير نتائج استطلاعات رأي أصحاب العلاقة المعنيين بجمعية محراب للعناية بالمساجد وخدماتها بأشیقر

المقدمة

انطلاقاً من حرصنا على إتقان الخدمات التي تقدمها الجمعية، وإيماناً منا بضرورة مراقبة أدائنا من أجل التطوير وتقديم أفضل الخدمات لأصحاب العلاقة بكل شفافية ووضوح ولضمان حقوق العملاء في التظلم وتقديم الشكاوى، ولذا عمدت الجمعية إلى استطلاع رأي أصحاب المصلحة المعنيين بخدماتها والتعرف على مدى رضاهما عن الجمعية من خلال استثمارات تم تصميمها من قبل إدارة الجمعية.

أهداف استطلاعات الرأي:

- تحقيق استراتيجية الجمعية والسعى للتطوير والتحسين المستمر وتقويد الخدمات وتحسين بيئة العمل وإعطاء الفرصة لأصحاب العلاقة لمشاركة تجربتهم وإعطاء مقتراحات.
- إيجاد نقاط الضعف لحل المشاكل والاستماع إلى المقترنات المقدمة.
- الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة.
- معرفة رضا المستفيدين بشكل عام عن الجمعية.

وقد تم اتباع الخطوات العملية التالية للاستفادة من آراء ومقترنات المشاركون:

- أولاً: تحليل الاستبيانات بتسجيل أبرز الإيجابيات والملاحظات للمشاركين.
- ثانياً: تسجيل التوصيات المقترنة لمعالجتها وتعزيز الآراء والملاحظات المطروحة.
- ثالثاً: رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة للبت فيها وأخذ القرارات بشأنها.
- رابعاً: اعتمد مجلس الإدارة في الاجتماع رقم: (٥٠) بتاريخ: ٢٠٢٤/١٢/٣١ الموافق:
- خامساً: إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم وملاحظاتهم.



جَمِيعَهُمْ لِلْعِنَاءِ بِالسَّاجِدِ وَخَلَامَاتِهَا بِأَشِيَقِهِ

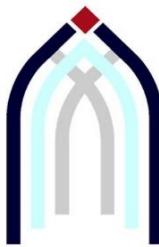
الرقم:
التاريخ:
المشفوعات:

تضمنت استطلاعات الرأي عدة محاور:

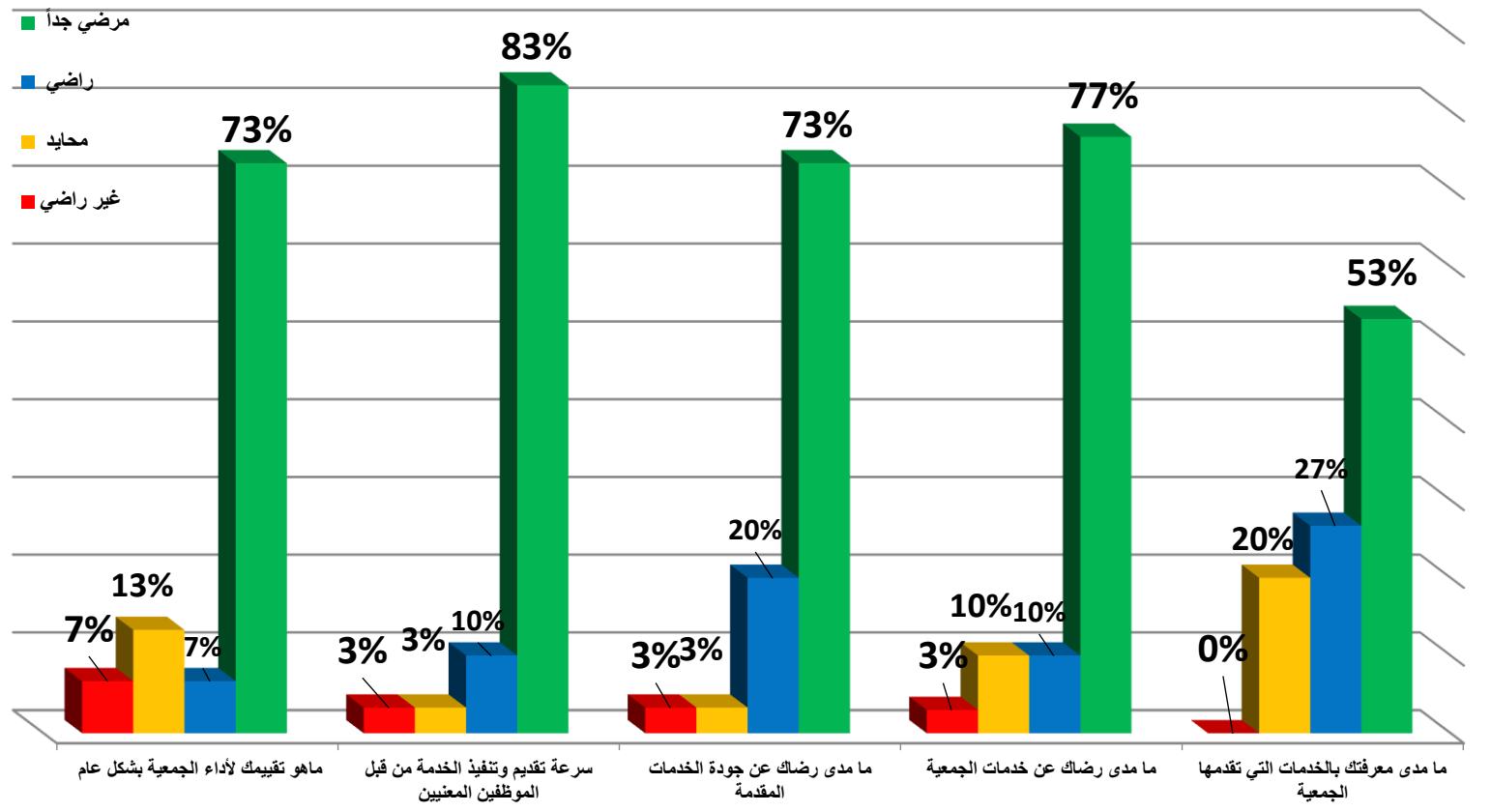
- ١ مدي انتفاع المستفيدين من البرامج المقدمة من الجمعية.
- ٢ مدي الرضا عن استجابة العاملين في الجمعية.
- ٣ مدي الشفافية والإنصاف.
- ٤ مدي الرضا عن الخدمات التي تقدمها الجمعية.
- ٥ مدي الرضا عن بيئة العمل.
- ٦ ملاحظات على الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٧ سرعة الاستجابة لشكوى والمقترحات.
- ٨ الرضا بشكل عام.

وعليه فقد أظهرت الاستطلاعات بعد تحليل الاستجابات التي تم جمعها في تقارير تفصيلية مجموعة من النتائج، فكان لزاماً علينا تقديم هذا التقرير لتحسين مستوى الرضا عبر دراسة وتبني المقتراحات المقدمة عبر الاستطلاعات.

وتأتي أهمية هذا التقرير للوقوف على أوجه التقصير في التعامل مع طلبات المستفيدين وتقديم الخدمة لهم وذلك من خلال تحليل شكاوى العملاء وتحديد الممارسات الخاطئة والمحفة بحقهم - إن وجدت - كما يسلط التقرير الضوء على الشكاوى التي يكون العملاء غير محققين في شكواهم نتيجة لضعف الثقافة أو عدم معرفتهم بالشروط التي تعتمد عليها الجمعية في تقديم الخدمة وحقوق المستفيد والجمعية.



الرسم البياني لنتائج رضا المستفيدين





جمعية مدراب للعناية بالمساجد وخدماتها بأشیقر

الرقم:
التاريخ:
المشفوعات:

أبرز المقترنات والرسائل العامة المقدمة للجمعية:

- الاهتمام بالمساجد وتكرار الزيارة بشكل مستمر.
- ممتاز عمل الجمعية.
- يعطيكم العافية على جهودكم المميزة.
- جمعية مميزة و تقوم بعمل مميز في خدمة المنطقة.
- تنوع الخدمات مع المحافظة على التميز في الخدمة جهود مشكورة.
- زيادة عدد الفرص التطوعية.
- الاستمرارية في الجهد والاجتهد.
- الجمعية ما شاء الله تعمل على خطط مدروسة بارك الله فيكم ونأمل بكل ما هو جديد مستقبلاً.
- شكرأ لكم ونتمنى لكم التوفيق .
- اعاننا الله واياكم لما يحبه ويرضاه وان حصل منا قصور نعدكم بأن نحسن من أنفسنا وشكراً لكم.
- نسأل الله العون والتوفيق للجميع وأن لا يحرم الجميع الاجر والثواب من داعمين وعاملين وكل من يخدم بيوت الله.
- جزاكم الله عنا خير الجزاء وبارك فيما تقدمون



جَمِيعَهُمْ لِلرَّبِّ الْعَظِيمِ بِالْمُسْتَحْدِفِ وَخَلْقَهُمْ بِالْمُنْتَهِي

الرقم:
التاريخ:
المشفوعات:

التغذية الراجعة من عمليات تقييم وقياس رضا المستفيدين

بعد الاطلاع على نتائج قياس رضا المستفيدين ومدارسته من أعضاء مجلس الإدارة في الاجتماع رقم (٥) بتاريخ: ٢٠٢٤/١٢/٣١ تم التوصل إلى التوصيات التالية:

- الاستمرار في قياس الرضا المجتمعي سنويًا.
- الاستفادة من التغذية الراجعة التي دونها المستفيدين.
- تطوير الاستبيانات لتشمل جميع ما تقدمه الجمعية من برامج وخدمات.
- استخدام التقنية الحديثة في قياس رضا المستفيدين.
- زيادة عدد الفرص التطوعية.
- العمل على تحسين الملاحظات السلبية على الجمعية، وتعزيز الإيجابيات في الجمعية.
- التكثيف من الزيارات الدورية للمساجد لمتابعة أعمال الصيانة عن كثب.
- تكثيف الدعاية على موقع الجمعية الرسمي وموقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية للتعرف بخدمات وبرامج الجمعية.
- تحسين بيئة التواصل.
- توعية العاملين بالجمعية بضرورة الالتزام بما يتطلبه الشركاء والتواصل المستمر لتحقيق أهداف وطلعات الجمعية.



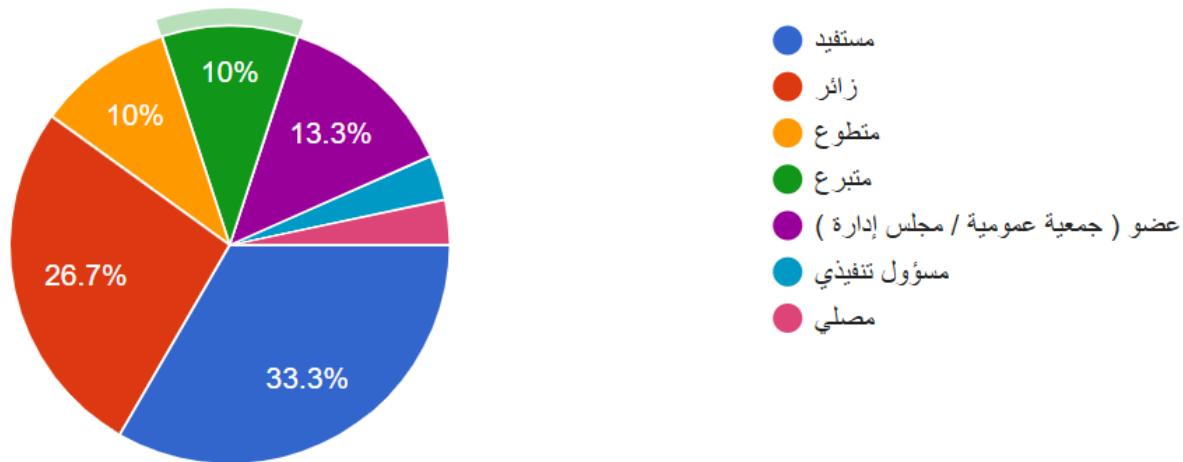
جمعية مدراب للعناية بالمساجد وخدماتها بأسيقر

الرقم:
التاريخ:
المشفوعات:

نتائج استبيانات قياس الرضا ٢٠٢٤ م

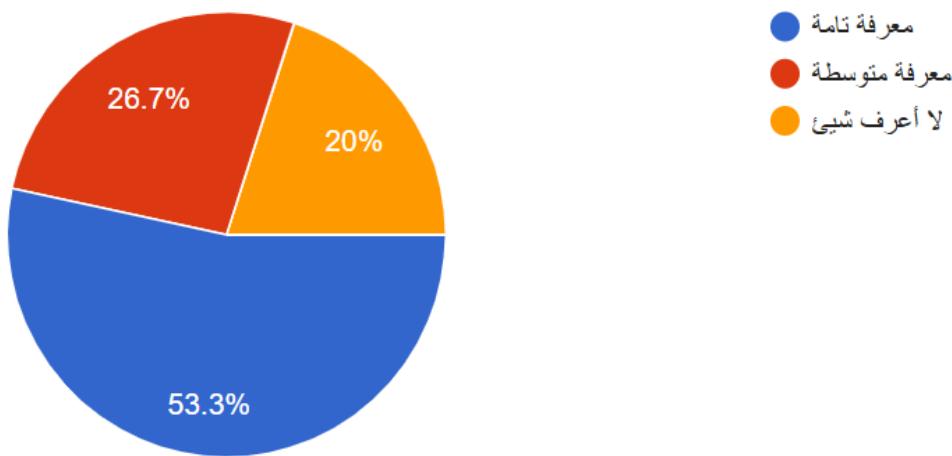
العلاقة مع الجمعية؟

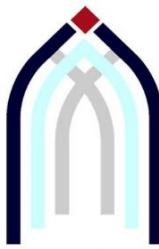
30 ردًا



ما مدى معرفتك بالخدمات التي تقدمها الجمعية؟

30 ردًا



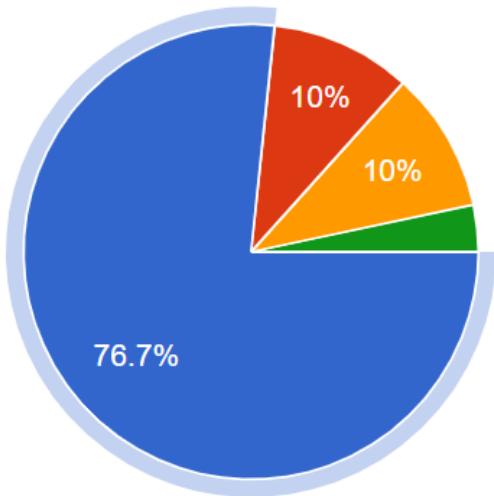


جمعية مدراب للعناية بالمساجد وخدماتها بأسيقر

الرقم:
التاريخ:
المشفوعات:

ما مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الجمعية؟

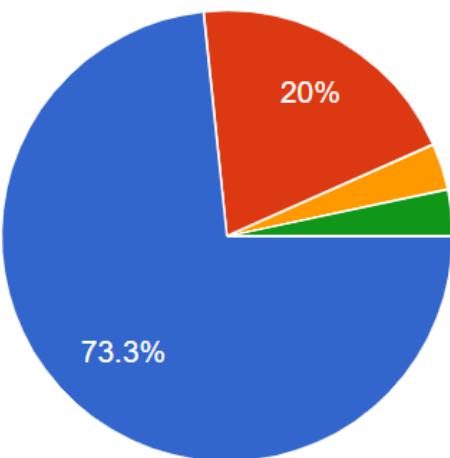
30 ردًا



- راضي جداً
- راضي
- محايد
- غير راضي

ما مدى رضاك عن جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية؟

30 ردًا



- راضي جداً
- راضي
- محايد
- غير راضي

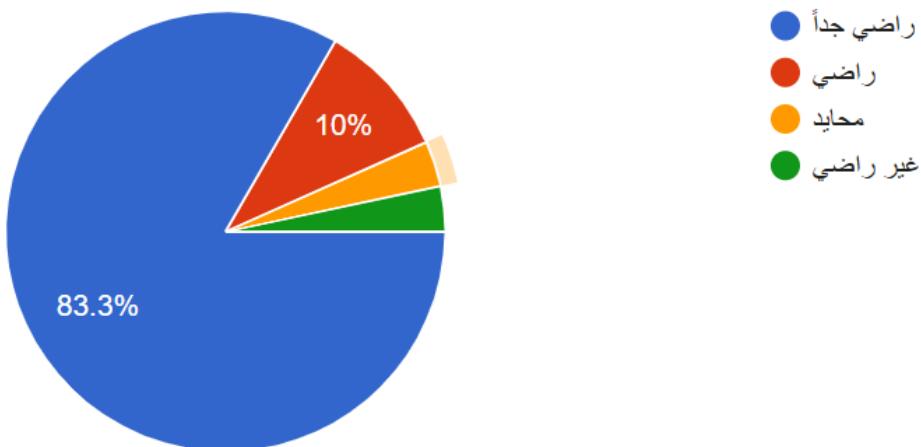


جمعية مدراب للعناية بالمساجد وخدماتها بأسيقر

الرقم:
التاريخ:
المشفوعات:

سرعة تقديم وتنفيذ الخدمة من قبل الموظفين المعينين؟

30 ردًا



ما هو تقييمك لأداء الجمعية بشكل عام؟

30 ردًا

